



Kwaliteitsverslag Huize Spoorzicht 2019



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Profiel organisatie	4
3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader	6
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3.2 Wonen en welzijn	8
3.3 Veiligheid	9
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	12
3.5 Leiderschap, governance en management	14
3.7 Gebruik van hulpbronnen	18
3.8 Gebruik van informatie	19

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Huize Spoorzicht over het verslagjaar 2019.

In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de bewoners bekend gemaakt. Huize Spoorzicht brengt elk jaar een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

Het maken van een kwaliteitsverslag is een eis uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijk Register van het Zorginstituut Nederland en vormt daarmee per 1 januari 2017 de wettelijke basis voor de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader beschrijft wat de bewoner kan verwachten van de dagelijkse interactie met zorgverleners en beschrijft de elementen van kwaliteit die belangrijk zijn in het contact met de bewoner.

Het kwaliteitskader beschrijft ook de randvoorwaarden die een zorgorganisatie op orde moet hebben om de zorg zo goed mogelijk te ondersteunen en vormt een kader voor extern toezicht, inkoop en het contracteren van zorg.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op onze website en aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

In 2012 is begonnen met de bouw van Huize Spoorzicht. Op 3 augustus datzelfde jaar hebben we officieel de deuren geopend en zijn de eerste bewoners bij ons komen wonen.

Huize Spoorzicht heeft altijd als onderaannemer gewerkt van de Lelie Zorggroep. Vanaf 2018 leveren we zelf zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van VPT's (Volledig Pakket Thuis) en zijn we niet meer als onderaannemer werkzaam. Onderdeel van de inkoopafspraken van de Wlz is het werken met het kwaliteitskader.

In dit kwaliteitsverslag wordt allereerst het profiel van de organisatie geschetst. Daarna komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht uitkomsten van de plannen en acties aan de orde op het terrein van:

- ❖ Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- ❖ Wonen en welzijn
- ❖ Veiligheid
- ❖ Leren en werken aan kwaliteit
- ❖ Leiderschap, governance en management
- ❖ Personeelssamenstelling
- ❖ Gebruik van hulpbronnen
- ❖ Gebruik van informatie

2. Profiel organisatie

Huize Spoorzicht is een particuliere woonzorginstelling met een reformatorische identiteit. We laten ons in onze zorgverlening leiden door het onveranderlijke Woord van God en de Drie Formulieren van Enigheid. Onze identiteit krijgt in de praktijk op verschillende manieren handen en voeten. Met de maaltijden wordt er begonnen en geëindigd met gebed en Bijbellesing. Op gezette tijden zingen we bij het orgel een aantal psalmen of liederen. Ons huis kent verschillende huisregels waarin ook onze identiteit tot uitdrukking komt. Als het gaat om de ethische aspecten van zorgverlening, dient onze visie als uitgangspunt.

We willen graag dat iedereen in Huize Spoorzicht zich thuis voelt en dat er geen onduidelijkheid bestaat over de invulling van voor ons belangrijke aspecten. Van onze bewoners wordt daarom gevraagd een aantal elementaire huisregels te onderschrijven. Zo zien we de zondag als een rustdag, waarop we – noodzakelijke gevallen daargelaten – geen bezoek ontvangen. Werkzaamheden die niet noodzakelijkerwijs op zondag hoeven te worden verricht, laten we na. Op deze rustdag is er voor de bewoners gelegenheid om ongestoord hun kerkdienst te volgen. Hiertoe zijn faciliteiten als een internetverbinding en een kerktelefoonaansluiting beschikbaar.

Huize Spoorzicht is terughoudend als het gaat om het gebruik van moderne media, zoals dvd, radiomuziek en onverantwoord internetgebruik. Het gebruik van televisie is niet toegestaan. Rondom de feestdagen streven we naar soberheid. Bewoners worden zowel schriftelijk als mondeling van onze grondslag en uitgangspunten op de hoogte gebracht voordat het traject van zorgverlening start.

Ons woonzorgcentrum heeft twee woonverdiepingen. Op de begane grond is een open keuken, een eethoek en een ruime huiskamer. Veel gezamenlijke activiteiten worden gedaan in 't Achterhuis', dat is een bijgebouw achter Huize Spoorzicht. In totaal telt het huis dertien zit-/slaapkamers, waarvan er één kan worden ingericht voor een echtpaar. De kamers beschikken over een wastafel, een bed en kastruimte. Daarnaast is er ruimte voor eigen inrichting.

Huize Spoorzicht ligt pal naast de boerderij van de eigenaar. Het huis is gesitueerd in het landelijke buitengebied van Achterberg, aan de voet van de Utrechtse Heuvelrug. De rustieke, landelijke omgeving maakt Huize Spoorzicht tot een prachtige locatie. In een weiland naast het woonzorgcentrum lopen geiten en kippen. Dankzij het ruime erf is er alle gelegenheid om lekker buiten te lopen en te genieten van de ruimte.

Visie van Huize Spoorzicht

Bij ons kunnen - zorgbehoevende - ouderen wonen en indien nodig worden verzorgd in een sfeer van liefde en respect. Liefde voor de mensen en respect voor het leven. In een warme, vertrouwde omgeving worden bewoners 24 uur per dag naar behoefte begeleid en verzorgd. Aandacht voor onze bewoners staat elke dag opnieuw centraal. Ons gekwalificeerde personeel biedt zorg tot aan het einde van het leven. Vanzelfsprekend staat, ook in deze fase van het leven, de eerbied voor Gods schepping in het algemeen en het menselijk leven in het bijzonder centraal. Om die reden kunnen we in geen enkel opzicht meewerken aan euthanasie. Ons uitgangspunt is dat we op een waardige manier met onze bewoners omgaan en hun wensen respecteren.

In ons woonzorgcentrum verlenen we complete zorg. Dat kan gaan om lichamelijke zorg, maar ook om zorg wanneer de gedachten en het geheugen minder worden. Het is onze wens om onze bewoners te verzorgen tot het levenseinde. Daarnaast bieden we ook dagbesteding aan voor mensen uit de omgeving van Huize Spoorzicht.

Huize Spoorzicht biedt de volgende zorgvormen en diensten:

- ❖ Langdurige psychogeriatrische zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis).
- ❖ Langdurige somatische zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Volledig Pakket Thuis).
- ❖ Langdurige psychogeriatrische en somatische zorg op particuliere basis.
- ❖ Wijkverpleging op basis van de Zorgverzekeringswet (persoonlijke verzorging en verpleging)*.
- ❖ Begeleiding groep op basis van PGB, Wlz en particulier.

** Deze zorgvorm bieden wij enkel aan ter overbrugging, dit heeft niet onze voorkeur.*

3. Uitkomsten per hoofdstuk van het kwaliteitskader

In de volgende paragrafen zullen we per hoofdstuk uit het kwaliteitskader toelichten hoe Huize Spoorzicht invulling geeft aan de normen en daarbij zullen we ook de conclusies en feedback van de IGJ meenemen. In april 2019 bracht de IGJ een bezoek aan onze organisatie. De inspecteurs richtten zich op de volgende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. De conclusie van de IGJ was dat de geboden zorg binnen Huize Spoorzicht nagenoeg voldoet aan alle getoetste normen. De inspectie heeft voldoende vertrouwen in de wijze waarop Huize Spoorzicht stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie concludeerde dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening, met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal te laten zijn. Iemand met een zorg en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen.

Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen

De zorg die Huize Spoorzicht biedt, wordt per bewoner zeer nauwgezet op individuele omstandigheden en persoonlijke wensen afgestemd. Iedere bewoner is uniek en heeft zijn eigen levensverhaal, wensen, behoeften, zorgen en problemen. Wat voor de ene bewoner een heel prettige omgeving is, kan voor een andere bewoner heel onprettig voelen. We streven ernaar dat vóór alles onze bewoners zich thuis voelen bij onze manier van zorgverlening.

Voorafgaand aan de opname voeren we een intakegesprek met onze potentiële bewoner en zijn of haar mantelzorger/familielid. Dat geeft ons een beter beeld van de specifieke zorgvragen. Tijdens dit gesprek wordt gevraagd naar wat de bewoner heeft meegemaakt in zijn of haar leven, wat hij of zij leuk vindt om te doen, wat hij of zij niet prettig vindt, welke problemen er spelen, wat hij of zij zelfstandig kan en wat niet etc. Deze informatie wordt meteen genoteerd in het ECD. Tevens wordt er een kort verslag gemaakt van het gesprek. Dit verslag wordt ook in het ECD geplaatst, zodat alle zorgmedewerkers hier kennis van kunnen nemen.

In de dagelijkse praktijk proberen we zoveel mogelijk de structuur te volgen die mensen in hun vorige situatie gewend waren. Om dat goed op elkaar af te stemmen, heeft iedere bewoner een eigen verzorgende als aanspreekpunt. Tevens beschikken we over persoonlijke zorgdossiers, waarin de situatie en de wensen van de bewoners gedetailleerd zijn opgenomen.

Iedere bewoner met een Wlz-indicatie heeft na inhuizing binnen 24 uur een voorlopig zorgplan. Dit plan wordt opgesteld door de EVV-er aan de hand van het intakegesprek, de overdracht van de vorige zorgorganisatie en/of de verpleegkundige overdracht van het ziekenhuis en informatie uit de Wlz-indicatie. Het zorgplan wordt digitaal gemaakt in het ECD. Het zorgplan wordt binnen zes weken definitief. De bewoner of diens vertegenwoordiger ondertekent dit plan.

Minimaal twee keer per jaar wordt het zorgplan geëvalueerd met in ieder geval de bewoner en diens vertegenwoordiger. Het plan wordt waar nodig bijgesteld en opnieuw ondertekend.

Alle bewoners binnen Huize Spoorzicht maakten in 2019 nog gebruik van een van de huisartsen van Huisartsenpraktijk Nieuw Rhenen of Huisartsenpraktijk de Grebbe, waar Huize Spoorzicht samenwerkingsovereenkomsten mee heeft. In 2020 staan er gesprekken gepland met Charim en Huisartsenpraktijk Ederveen voor een eventuele overname.

Conclusie IGJ op gebied persoonsgerichte zorg:

*Norm: Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften
Volgens de Inspectie voldoet Huize Spoorzicht aan deze norm.*

De IGJ heeft geconcludeerd dat de zorgverleners de zorgbehoeften, de mogelijkheden en beperkingen van elke cliënt kennen. In de zorgdossiers ziet de inspectie dat de zorgverleners de individuele wensen van de cliënten en de persoonlijke voorkeuren vastleggen. De inspectie ziet dat de zorgaanbieder de levensloop van de cliënten in de dossiers vastlegt. Uit de gesprekken en de observaties komt naar voren dat zorgverleners in de dagelijkse zorgverlening rekening houden met de voorkeuren van de cliënten en de inspectie ziet dat de fysieke omgeving aansluit op de wensen en zorgvragen van de cliënt.

*Norm: Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.
Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht grotendeels aan deze norm.*

Uit de observaties en de dossierinzage komt naar voren dat de zorgverleners de eigen regie van de cliënt voldoende versterken. Uit de gesprekken komt ook naar voren dat zorgverleners de cliënten zo min mogelijk beperken in hun vrijheid.

Een verbeterpunt vanuit de Inspectie is dat tijdens de maaltijd de zorgverleners het eten vanaf een kar opscheppen. De cliënten, die dit nog kunnen, krijgen niet de mogelijkheid om hun eten zelf op te scheppen. Daarnaast kunnen zij niet aangeven hoeveel zij willen eten. Zo scheidt de zorgverlener vanaf een kar het eten op een bord, zonder aan de cliënt te vragen hoeveel hij/zij wil eten.

*Norm: Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.
Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht grotendeels aan deze norm.*

Uit de gesprekken en de observaties komt naar voren dat de zorgverleners de cliënten op een persoonlijke en respectvolle manier aandacht geven. Uit de documenten en de gesprekken komt naar voren dat de zorgverlening zoveel mogelijk aansluit bij de reformatorische achtergrond van de cliënten.

Daarentegen ziet de inspectie dat zorgverleners tijdens de maaltijd enkele cliënten al staand helpen met het eten. Tussendoor doen zij ook andere taken. Zij leggen niet aan de cliënt uit wat zij gaan doen en of zij snel weer terugkomen. Zorgverleners scheppen geen rust tijdens de maaltijd door even bij de cliënten te gaan zitten.

Na aanleiding van het inspectiebezoek en de opmerkingen m.b.t. de maaltijden is er in het teamoverleg de afspraak gemaakt dat de zorgmedewerkers bij de bewoners gaan zitten die hulp nodig hebben bij het eten. Er zijn krukjes gekomen zodat de zorgmedewerkers op ooghoogte bij een bewoner kunnen gaan zitten.

Verder is afgesproken dat per 1 januari 2020 gewerkt gaat worden met nieuwe serveerpannen. Er zijn nieuwe pannen aangeschaft waarin het eten geserveerd wordt op tafel. Elke tafel heeft dan haar eigen pannen en zo kunnen de bewoners het eten ook zelf zien en opscheppen.

3.2 Wonen en welzijn

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop de zorgverleners en de zorgorganisatie in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol, maar is de woon- en leefomgeving waarin de bewoner die zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven. Hieronder wordt beschreven op welke wijze Huize Spoorzicht hier invulling aan geeft.

Zingeving

Tijdens het intakegesprek met de bewoner en zijn of haar mantelzorger/familielid in Huize Spoorzicht komen de mogelijkheden, wensen en behoeften ter sprake. Dit vormt de basis voor het zorgplan. We proberen zo veel mogelijk te weten te komen over de bewoner. Onze medewerkers zijn er niet alleen om bewoners de benodigde zorg te verschaffen, maar lezen bijvoorbeeld ook met bewoners uit de Bijbel als zij dat zelf niet meer kunnen. Wanneer bewoners met levensvragen zitten, kan door onze medewerkers contact worden gezocht met een ambtsdrager van de kerkelijke gemeente. Ze zijn er helemaal voor onze bewoners en begrijpen de wensen, de verlangens en de vragen die er kunnen leven.

Zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Ons woonzorgcomplex biedt uitstekende mogelijkheden voor verschillende zinvolle activiteiten. In huis worden door ons activiteiten verzorgd als breien, kaarten maken of een spelletje doen. Wanneer bewoners dat leuk vinden, kunnen ze meehelpen met activiteiten als koken en de was doen. Zowel de huiskamer, het erf als het bijgebouw kunnen voor de activiteiten worden gebruikt. Er is alle gelegenheid om bij mooi weer lekker buiten te zitten, een eindje te lopen op het erf, of even bij de wei met geiten en kippen te kijken.

Niet alleen onze eigen bewoners bieden we een nuttige dagbesteding, ook ouderen die in de omgeving van ons huis wonen zijn van harte uitgenodigd om mee te doen. We willen op die manier graag iets betekenen voor ouderen in de lokale gemeenschap. Mensen die nog zelfstandig wonen, maar behoefte hebben aan ontmoeting en gezelligheid, zijn van harte welkom om deel te nemen aan ons dagbestedingsprogramma.

De activiteiten worden afgestemd op de persoonlijke situatie van de bewoners. Het activiteitenaanbod wordt aangepast aan de mogelijkheden, beperkingen, wensen en de behoeften. Waar mogelijk worden de bewoners gestimuleerd op persoonlijk, cognitief, sociaal, emotioneel en communicatief gebied. Binnen de kaders van de Bijbelse identiteit worden, voor zover mogelijk, de talenten van de bewoners ontplooit of in stand gehouden. Er is aandacht voor de werk- en leefsfeer. Bewoners moeten zich bij onze dagbesteding thuis en veilig kunnen voelen.

De professionele begeleiding wordt aangevuld met vrijwilligers. Deze vrijwilligers ontvangen leiding van de begeleider. De vrijwilligers hebben een ondersteunende rol. Zij dragen geen verantwoordelijkheid voor de zorg en begeleiding van de bewoners.

In 2019 hebben we hebben o.a. een rommelmarkt georganiseerd, zijn we uit eten geweest met de vrijwilligers en in december 2019 hebben we een jaarlijkse eindejaarsbijeenkomst georganiseerd voor de bewoners, de familieleden, de vrijwilligers en medewerkers.

Met de medewerkers wordt er zo'n twee keer per jaar een uitje georganiseerd. Deze uitjes worden door de medewerkers zelf en gedeeltelijk met de bestuurder georganiseerd. Ook wordt er gedacht aan teambuilding door bijvoorbeeld een spel te spelen.

Netwerk en sociale wijkfunctie

De activiteiten en ontmoetingen moeten ertoe leiden dat de kwetsbare ouderen kunnen blijven deelnemen aan het sociale leven, zodat ze niet aan de zijlijn hoeven te staan. Huize Spoorzicht wil niet alleen een op zichzelf gerichte kleinschalige woonvoorziening zijn. Wij bieden de mogelijkheid voor mensen uit de buurt om deel te nemen aan onze dagbesteding, bijvoorbeeld eenzame ouderen.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Alle bewoners worden verzorgd op basis van de zorgbehoefte en de persoonlijke behoefte. Deze afspraken worden in het zorgplan vastgelegd. Binnen 24 uur na opname beschikt elke bewoner over een voorlopig zorgplan. Binnen zes weken na opname is er een definitief zorgplan. Het zorgplan wordt opgesteld door de EVV-er in samenspraak met de bewoner zelf en zijn of haar familie. De bewoner of diens familie kan ervoor kiezen zelf de was te doen of gebruik te maken van de wasverzorging van Huize Spoorzicht.

Wooncomfort

Binnen Huize Spoorzicht wonen mensen op basis van scheiden wonen en zorg. Dit betekent dat de bewoners hun appartement zelf huren. Bewoners kunnen dus uiteraard ook zelf hun appartement naar wens inrichten. We hebben een interieurverzorgster die de appartementen en de algemene ruimten binnen Huize Spoorzicht schoon houdt.

3.3 Veiligheid

Deze paragraaf gaat over het zoveel mogelijk voorkomen van vermijdbare schade bij bewoners en het leren van veiligheidsincidenten. Werken aan veiligheid is een belangrijk onderdeel in het geheel en moet berusten op een cultuur van openheid, met elkaar bespreken van risico's en het van elkaar leren van fouten.

Veilig melden van incidenten

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Huize Spoorzicht is het leren van fouten. Binnen Huize Spoorzicht kunnen medewerkers incidenten (bijvoorbeeld medicatie-incidenten, valincidenten, agressie-incidenten), gevaarlijke situaties én vermoedens van ouderenmishandeling melden via het ECD.

In april 2019 concludeerde de IGJ het volgende:

Conclusie IGJ op gebied van melden van incidenten:

Een commissie die de meldingen van incidenten analyseert om als zorgorganisatie van te leren, moet nog worden samengesteld. De zorgaanbieder startte recent met een aandachtsvelder incidenten. Een zorgverlener vertelt dat Huize Spoorzicht de werkwijze van het toedienen van medicijnen aanpaste op basis van MIC-meldingen.

Uit de gesprekken komt verder naar voren dat zorgverleners open zijn over fouten en incidenten. Een zorgverlener vertelt dat het in Huize Spoorzicht veilig is om te melden. De zorgaanbieder gebruikt de meldingen voor verbetering van de zorgverlening op cliëntniveau. Dit ziet de inspectie terug in het overzicht van de MIC-meldingen.

De aandachtsvelder incidenten is inderdaad begin 2019 aangesteld. Zij bekijkt de incidenten, onderneemt indien nodig actie en geeft bijzonderheden door aan de teamleidster. Zonodig bespreekt de teamleidster de melding met de betrokken medewerker(s) en vraagt/kijkt na, bijvoorbeeld na een valincident, ongewenst gedrag of een ernstige medicatiefout, of de huisarts en de familie van de bewoner is ingelicht.

De aandachtsvelder incidenten houdt de MIC-meldingen bij, analyseert deze en onderneemt indien nodig actie. Na het bezoek van de inspectie zijn we ook gestart met de incidentencommissie. De incidentencommissie evalueert de MIC-meldingen twee keer per jaar, indien nodig worden verbetermaatregelen opgesteld. Uitkomsten vanuit de incidentencommissie worden dan besproken in het teamoverleg.

Wanneer er meerdere (bijna) incidenten werden gemeld van dezelfde bewoner, is beoordeeld of er sprake is van een gewogen risico en daarmee of het een geaccepteerd risico is. Dit is dan in het zorgplan vastgelegd. Op deze manier worden samen met de bewoner de keuzes scherper gemaakt, inclusief impact en mogelijke gevolgen en wordt er meer naar preventieve maatregelen gezocht.

Medicatieveiligheid

Conclusie IGJ op gebied van medicatieveiligheid:

Norm: Zorgverleners beschikken over een actueel medicatieoverzicht en actuele toedienlijst van de apotheek Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht grotendeels aan deze norm.

De inspectie ziet dat de zorgverleners voor elke cliënt die medicatie gebruikt over een actuele toedienlijst van de apotheek beschikken. De apotheek maakt en levert de toedienlijsten van cliënten die medicatie gebruiken. De inspectie ziet dat de zorgverleners bij tussentijdse wijzigingen deze overzichten en lijsten niet zelf aanpassen. De apotheek zorgt, volgens de gesprekspartners, voor aangepaste lijsten.

Daarentegen ziet de inspectie dat Huize Spoorzicht niet voor alle cliënten die medicatie gebruiken over een actueel medicatieoverzicht beschikt. De apotheek levert twee keer per jaar de medicatieoverzichten. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen, ontvangen zorgverleners niet automatisch een actueel medicatieoverzicht.

De zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst. Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht aan deze norm.

De inspectie ziet dat de zorgverleners de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en per toedientijdstip op de toedienlijst consequent paraferen. Ook ziet de inspectie dat de zorgverleners bij de toediening van risicovolle medicijnen (niet GDS-medicatie) de dubbele controle uitvoeren. Het is voor de inspectie zichtbaar wie de controle uitvoert en op welke wijze.

Binnen Huize Spoorzicht zijn de 'Veilige principes in de medicatieketen' geïmplementeerd. Het medicatieproces is opgenomen in het medicatiebeleid.

We hebben met de apotheek, waar wij mee samenwerken, afgesproken dat we vanaf 2019 in januari/februari een jaaroverzicht ontvangen met alle medicatie die onze bewoners hebben gebruikt het afgelopen jaar. Hieruit kunnen wij informatie halen over het antipsychoticagebruik en antibioticagebruik binnen onze organisatie en dit vergelijken met Huis de Merwede, de organisatie uit ons Lerend Netwerk.

Bij een verandering in de medicatie wordt dit gemeld aan de bewoner en de familie van de bewoner. Daarnaast wordt dit gerapporteerd in het ECD en wordt de medicatielijst (door de apotheek) aangepast. Medicatiereviews zijn niet in 2019 geweest maar zijn gepland in begin 2020. Al onze cliënten vallen onder huisartszorg. De apotheek is in gesprek met de huisartsen over een jaarlijkse medicatiereview, omdat dat juist bij de doelgroep van Huize Spoorzicht belangrijk is. Maandelijks worden de medicatiekarren nagekeken op o.a. houdbaarheid en volledigheid van de medicatie en welke medicatie wel en niet wordt gebruikt. In 2019 waren de aandachtsvelders hiervoor verantwoordelijk. Medicatie-incidenten worden geregistreerd in het ECD. Deze incidenten worden besproken met het team.

Begin 2020 staat er een medicatie review gepland met de verpleegkundige van Huize Spoorzicht en de apotheker. De uitkomsten zullen met de bewoner en huisarts besproken worden. Verder is in het overleg met de apotheek gevraagd om een actueel medicatieoverzicht bij wijzigingen te sturen. Of dit daadwerkelijk gebeurd zal geëvalueerd worden in de jaarlijkse overleggen met de apotheek.

Decubituspreventie

Bij alle bedlegerige bewoners en bewoners die in een rolstoel zitten wordt elke dag tijdens de ADL door de zorgverlener goed gecontroleerd op huidletsel. Zo nodig worden passende maatregelen getroffen om het huidletsel te laten genezen en om verder huidletsel te voorkomen. Daarnaast wordt elk halfjaar een risicosignalering uitgevoerd op huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel. Wanneer een bewoner een verhoogd risico heeft op het ontwikkelen van decubitus wordt dit opgenomen in het zorgplan en wordt zo nodig een zorgdoel opgesteld.

In 2019 hebben drie van onze bewoners te maken gehad met decubitus categorie 2 of hoger. Er heeft casuïstiekbespreking plaatsgevonden hierover. Voor twee van deze bewoners hebben we ook de wondverpleegkundige ingeschakeld.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Huize Spoorzicht maakt enkel gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen indien er goedkeuring is van de huisarts/familie en het M&M formulier is ondertekend.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

De ongeplande ziekenhuisopnamen per doelgroep worden bijgehouden door de teamleidster. Daarbij wordt de reden van de opname opgenomen (vallen / heupfractuur, luchtweginfectie/urinewegsinfectie, delier, CVA, onbegrepen gedrag of overig). De ongeplande ziekenhuisopnamen worden altijd met het team besproken. Inzicht in de oorzaken van de opnamen kunnen leiden tot structurele verbeteringen.

In 2019 zijn vijf gevallen gemeld waarbij sprake is geweest van een ongeplande ziekenhuisopname. Bij een bewoner was de oorzaak een delier, bij een bewoner was de oorzaak een luchtweginfectie en bij de andere drie bewoners viel de oorzaak van de acute ziekenhuisopname in de categorie 'overig'.

Hoewel ongeplande ziekenhuisopnamen niet altijd te vermijden zijn, probeert Huize Spoorzicht wel om ongeplande ziekenhuisopnamen te voorkomen door:

- ❖ Actief beleid op valpreventie;
- ❖ Protocollen en werkinstructies regelmatig te evalueren, bij te stellen en kenbaar te maken onder de medewerkers;
- ❖ Actueel houden van het zorgplan. Zo is altijd inzichtelijk welke zorg de bewoner precies nodig heeft en welke afspraken er gemaakt zijn over bijvoorbeeld het aantrekken van het juiste schoeisel en welk hulpmiddel de bewoner gebruikt om zich te verplaatsen.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Deze paragraaf gaat over de wijze waarop Huize Spoorzicht op lerende wijze zorg draagt voor optimale zorg en verzorging voor bewoners.

Conclusie IGJ op gebied leren en verbeteren:

De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht grotendeels niet aan deze norm.

Volgens de bestuurder en de beleidsmedewerker werkt Huize Spoorzicht met een eigen kwaliteitsmanagementsysteem. Het systeem is volgens de gesprekspartners in de basis gereed en toegepast op de identiteit van de locatie. De komende maanden werkt de zorgaanbieder verder aan het kwaliteitssysteem. De zorgaanbieder maakte in 2018, in de overgang naar een zelfstandige organisatie, een keuze welke stukken prioriteit hadden. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is hierbij, volgens de zorgaanbieder, leidend. Bij het proces naar zelfstandigheid werd Huize Spoorzicht ondersteund door een extern adviesbureau.

De Raad van Toezicht is vanwege de recente start, en vanwege het feit dat deze niet volledig bezet is, nog in ontwikkeling. De inspectie hoort verder dat het huidige lid van de Raad van Toezicht een actieve rol heeft/inneemt bij het invullen van het kwaliteitsbeleid binnen Huize Spoorzicht.

Uit de gesprekken en de documentatie komt naar voren dat de zorgaanbieder gebruik maakt van de kennis en kunde van de zorgverleners bij het opstellen en evalueren van de protocollen in het kwaliteitshandboek. In het kwaliteitsverslag 2017 leest de inspectie dat door de toenmalige hoofdaannemer twee keer per jaar een externe audit is uitgevoerd. In het rapport van deze externe audit leest de inspectie dat Huize Spoorzicht flinke stappen vooruit heeft gemaakt en mooie resultaten zijn geboekt.

Norm: de zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren. Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht grotendeels aan deze norm.

De zorgaanbieder stelt elk jaar een kwaliteitsplan op en legt verantwoording af in het kwaliteitsverslag. De inspectie ziet het kwaliteitsverslag van 2017 in en het kwaliteitsplan 2019 in. Uit de gesprekken komt naar voren dat in het teamoverleg (4-5 keer per jaar) gelegenheid is voor reflectie op de geboden zorgverlening. Ook in het EVV-overleg (4-5 keer per jaar) is volgens een zorgverlener ruimte om te reflecteren op de zorgverlening. De inspectie ziet dit terug in de notulen van het EVV-overleg en van de werkbespreking (teamoverleg).

De zorgaanbieder startte recent met een aandachtsvelder medicatieveiligheid, een aandachtsvelder incidenten en een aandachtsvelder incontinentie. De zorgaanbieder verwacht van elke aandachtsvelder dat zij op de hoogte is van de landelijke ontwikkelingen van het aandachtsgebied en de geldende wet- en regelgeving. Elke aandachtsvelder kreeg een training op het gebied waar hij/zij aandachtsvelder van is en is intern het aanspreekpunt voor collega's. De aandachtsvelders medicatieveiligheid en incidenten worden lid van de nog te vormen incidentencommissie.

In 2019 start Huize Spoorzicht met een interne auditcommissie bestaande uit twee of drie zorgverleners. Twee keer per jaar zullen deze zorgverleners toetsen of de organisatie zich houdt aan de doelstellingen en bijbehorende werkafspraken. Daarnaast is de zorgaanbieder in gesprek met de partner uit het lerend netwerk of zij ook bij elkaar audits gaan uitvoeren.

Kwaliteitsbeleid

Huize Spoorzicht werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en is continue op zoek naar verbetering en vernieuwing. Vandaar dat ook bij ons gewerkt wordt met de PDCA-cyclus. Daarbij is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg de basis om de bewoner juist te kunnen bedienen.

In 2019 maakte Huize Spoorzicht gebruik van het kwaliteitshandboek MyDMS. Alle documentatie is geüpload in ons digitale kwaliteitshandboek. Zo kunnen onze medewerkers vanaf elke plek, op elk gewenst tijdstip deze documenten raadplegen. We zijn continu bezig met het opnieuw opstellen en updaten van de documenten in het kwaliteitshandboek.

In 2019 zijn onder andere de volgende acties ondernomen om de kwaliteit binnen Huize Spoorzicht te verbeteren:

- ❖ Alle medewerkers hebben een scholing belevingsgerichte zorg gehad;
- ❖ Alle medewerkers zijn BHV getraind;
- ❖ Alle medewerkers hebben een training gehad in het gebruik van het kwaliteitshandboek;
- ❖ De medewerkers zijn geschoold in de voorbehouden en risicovolle handelingen;

Kwaliteitsaudit

In 2019 zijn we gestart met interne audit m.b.t. medicatieveiligheid. Twee medewerkers hebben twee keer per jaar deze audit afgenomen en dit is besproken in de teamvergadering.

Daarnaast willen we ons eigen interne auditteam een audit laten doen bij ons lerend netwerk. Dit is besproken tijdens het overleg met de bewonersraad en lerend netwerk. Er is nog geen externe audit geweest in 2019, dit punt staat voor het overleg in 2020.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Huis de Merwede uit Sliedrecht maakt deel uit van ons lerend netwerk. Naar een tweede organisatie zijn we nog steeds op zoek. Binnen ons lerend netwerk:

- ❖ Wisselen we ideeën, ervaringen, vragen etc. uit over het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het kwaliteitskader;
- ❖ Leggen we het kwaliteitsplan- en verslag aan elkaar voor en bespreken we dit.
- ❖ Bespreken we lopende dingen zoals de Wet Zorg en Dwang met elkaar.

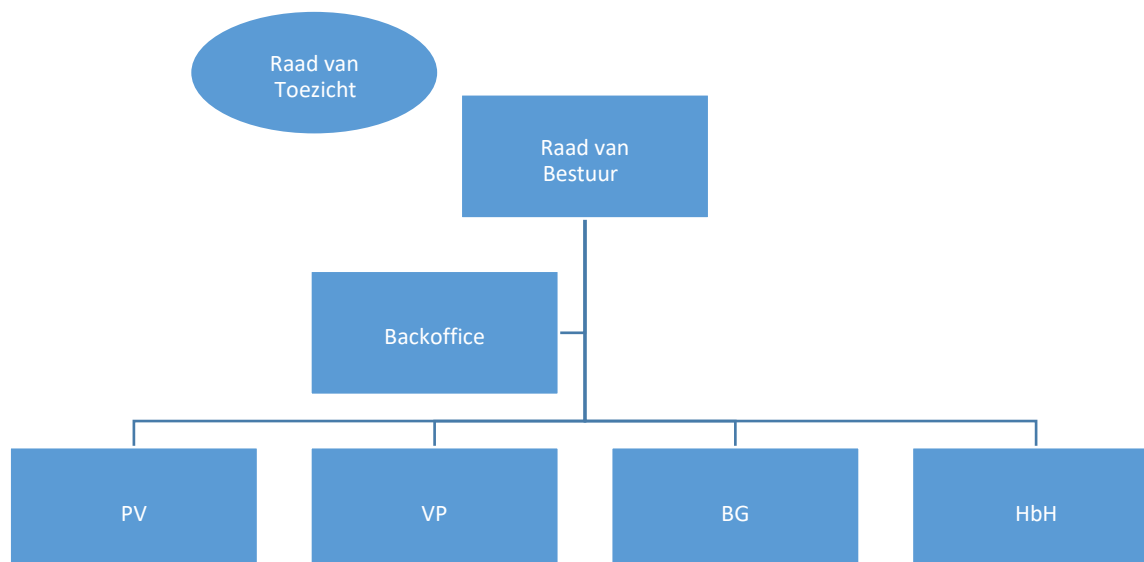
De aandachtsvelders hebben op dit moment nog 2 keer per jaar een overleg met de teamleidster. De aandachtsvelders incontinentie/medicatie en incidenten komen nog niet gezamenlijk in een overleg bij elkaar omdat tot nu toe is gebleken dat dit niet nodig is. Uitkomst van de overleggen worden in de teamvergadering besproken .

3.5 Leiderschap, governance en management

Deze paragraaf gaat over de aansturing en governance van Huize Spoorzicht die faciliterend zijn voor kwaliteit.

Organogram

De organisatiestructuur van Huize Spoorzicht ziet er als volgt uit:



Raad van Toezicht

Huize Spoorzicht werkte in 2018 nog in onderaanneming bij de Lelie Zorggroep en had daarom nog geen eigen Raad van Toezicht. In 2018 is een start gemaakt met werven van leden voor de Raad van Toezicht. Eén lid is gevonden, dhr. Top. Voor het tweede lid stond 2019 nog een vacature open maar er hebben wel gesprekken plaatsgevonden.

Raad van Bestuur

Huize Spoorzicht wordt bestuurd en vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur wordt gevormd door de heer Van Dijk, de oprichter van Huize Spoorzicht. De Raad van Bestuur vindt het belangrijk op de hoogte te zijn van wat er speelt op de werkvloer van Huize Spoorzicht, waar de medewerkers mee bezig zijn en wat hun bezig houdt en is daarom veel op de werkvloer te vinden. Er wordt een praatje gemaakt met de bewoners en er wordt gesproken met medewerkers. Zo houdt de Raad van Bestuur ook feeling met het primaire proces.

Bewonersraad

In 2019 zijn we gestart met een bewonersraad. Dit doen we in samenwerking met Huis de Merwede. Twee maal per jaar wordt er een overleg gepland. Hierin wordt in het eerste half jaar het kwaliteitsverslag van het vorige jaar besproken. In het tweede half jaar wordt het kwaliteitsplan voor het komende jaar besproken. Verder worden de tevredenheidsmetingen besproken en eventuele verbeterpunten en acties hieruit. Daarnaast worden de punten besproken die vanuit de bewoners/familieleden komen en die op dat moment relevant zijn.

Voordat er een bewonersraadvergadering is krijgen alle contactpersonen van de bewoners een mail met daarbij de vraag of ze punten hebben die ze besproken willen hebben in de vergadering en of er mensen zijn die zitting willen hebben in de vergadering. Hiervoor is een speciaal mailadres aangemaakt bewonersraad@huizespoorzicht.nl.

Nadat de vergadering plaats heeft gevonden worden de notulen en de daarbij horende verbeterpunten en acties op het prikbord in Huize Spoorzicht gehangen en ook naar alle contactpersonen gemaïld. Bewoners en/of familie kunnen hierop laagdrempelig hun reactie geven.

3.6 Personeelssamenstelling

Deze paragraaf gaat over de samenstelling van het personeel. Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd.

Personele situatie

Om de zorg te kunnen leveren heeft Huize Spoorzicht eigen zorgmedewerkers in dienst. We werken zoveel mogelijk met vaste medewerkers op vaste bewoners. Huize Spoorzicht beschikt over ruim voldoende gekwalificeerd personeel, zoals is opgenomen in de onderstaande tabel. De medewerkers vallen onder de cao-VVT. Er wordt nauwelijks gewerkt met ZZP-ers. Een enkele keer wordt een ZZP-er ingehuurd voor een nachtdienst.

Overzicht personeel in dienst per niveau

Functie	Aantal	Fte	Niveau	KW gelden*
Helpende	3	0,6	2	
Helpende plus	4	0,89	2	
Verzorgende IG	9	6,5	3	
Verpleegkundige	3	0,89	4	*
Activiteitenbegeleidster gediplomeerd	2	0,72	4	
Activiteitenbegeleidster	1	0,36	-	
Gastvrouw	4	0,67	-	
Interieur	3	1,36	-	
Leerling verzorgende IG leerjaar 3	1	0,78	3	
Leerling Helpende leerjaar 1	1	0,67	2	
Totaal	31	12,84	x	

Tabel 4: Overzicht personeel in dienst per november 2019, opgedeeld per niveau

Bestuurder

De bestuurder van Huize Spoorzicht is de heer Van Dijk uit Rhenen. De heer Van Dijk begon in 2000 een biologische geitenhouderij. Het aantal geiten op de boerderij groeide de jaren daarna gestaag, inmiddels heeft de heer Van Dijk zo'n 1100 geiten. Al jarenlang huurde de heer Van Dijk landbouwgrond van de burens. Totdat deze grond, inclusief de woning en schuren, te koop kwam te staan. De heer Van Dijk wilde de grond graag hebben. Na overleg met de gemeente is een wijziging van het bestemmingsplan aangevraagd, zodat hij een particulier woonzorgcentrum konden realiseren. Inmiddels bestaat Huize Spoorzicht al ruim 6,5 jaar.

Teamleidster

Als leidinggevende in onze woonvorm staat de teamleidster. Zij onderhoudt de contacten met familieleden en is het aanspreekpunt voor de zorgmedewerkers en de administratief medewerkers. De teamleidster legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur.

Zorgmedewerkers

Binnen de zorgteams hebben we een mix van professionals met niveau 2, niveau 3 en niveau 4. Tijdens de ochtendienst zijn er altijd minimaal drie zorgmedewerkers aanwezig op de woongroep. Tijdens de dagdienst en avonddienst zijn er twee zorgmedewerkers. Overdag is er altijd een verpleegkundige aanwezig of bereikbaar. Tijdens de nachtdienst is er een zorgmedewerker op 14 bewoners en de bestuurder als achterwacht.

Huishoudelijke zorg

Huize Spoorzicht heeft twee huishoudelijk medewerkster in dienst. De kern van de functie is het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden in de gezamenlijke ruimtes en op de slaapkamers van de bewoners. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de bewoner zo veel mogelijk gestimuleerd of in stand gehouden.

Administratieve ondersteuning

Voor de administratieve ondersteuning zijn vier administratief medewerkers actief. De administratief medewerkers doen onder andere de personeelsadministratie, de salarisadministratie en ondersteunen bij kwaliteitsvraagstukken.

Gastvrouwen:

Sinds september 2019 is Huize Spoorzicht gestart met het werven van gastvrouwen. Gezien de zorgzwaarte toeneemt en toezicht in de huiskamer daardoor van belang is. De gastvrouwen werken in de avond en ook een aantal ochtenden per week als er geen vrijwilliger is in de huiskamer.

Vrijwilligers

In december 2019 waren 8 (vaste) vrijwilligers werkzaam binnen Huize Spoorzicht.

Leerlingen en gediplomeerden

Huize Spoorzicht is een erkend leerbedrijf. Huize Spoorzicht is aangesloten bij Calibris. In 2019 hebben we twee stagiaires (een voor een maatschappelijke stage en andere voor de opleiding VIG). De stagiaire met de opleiding VIG niveau 3 heeft de stage niet gehaald en gaat verder voor de opleiding helpende (niveau 2). Er zijn verschillende gesprekken geweest met school en de begeleiders, hieruit is dit besluit gekomen.

Met de leerling voor de helpende niveau 2 opleiding gaat het goed, hetzelfde geldt voor de leerling verzorgende IG. Zij hoopt haar opleiding in de zomer 2020 te gaan afronden.

Verzuim

Het ziekteverzuim in 2019 is laag, het bedroeg 1.9%.

In- en uitdiensttreding

Gedurende het jaar 2019 is een helpende van een 24-uurs contract naar een oproepcontract gegaan. Een verzorgende IG die per 1 mei was aangenomen is weer uitgestroomd per 31 augustus. Een EVV-er is van een 32-uurs contract naar een 20-uurs contract gegaan. Een interieurverzorgster is gedeeltelijk naar de functie van gastvrouw gegaan. Een verzorgende IG, verpleegkundige niveau 4 (voor de nachten), een activiteitenbegeleidster niveau 4 en een interieurverzorgster zijn ingestroomd.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen Huize Spoorzicht alleen uitgevoerd door zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn. Om te zorgen dat medewerkers bekwaam blijven worden continu trainingen, scholingen en klinische lessen georganiseerd. Vanaf 2019 hebben we zelf een account bij Vilans. De bijscholingen voor de voorbehouden en risicovolle handelingen worden 1 keer per 3 jaar gevolgd bij Zorg en Werk Academy te Ede. Er wordt jaarlijks een scholingsplan opgesteld.

Zorg en Werk Academy kan ook de bijscholingen leveren die op korte termijn georganiseerd moeten worden bij bijvoorbeeld een nieuwe bewoner of wijziging in de zorgsituatie.

Conclusie IGJ op gebied van deskundige medewerker:

Norm: Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht aan deze norm.

Uit de gesprekken en de dossierinzage komt naar voren dat de zorgverleners de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt betrekken bij het maken van professionele afwegingen. Tijdens het bezoek wordt duidelijk dat Huize Spoorzicht bij de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) steeds een multidisciplinaire afweging plaatsvindt. Dit ziet de inspectie terug in de zorgdossiers. Op de registratieformulieren ziet de inspectie dat een arts en de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger het formulier ondertekent. Ook ziet de inspectie de afweging staan van eventuele alternatieve maatregelen. De inspectie leest op elk formulier een evaluatiedatum van de maatregel.

Norm: Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht aan deze norm.

De inspectie ziet dat Huize Spoorzicht voor alle cliënten een actueel zorgplan heeft. Uit de gesprekken en het kwaliteitsplan 2019 komt naar voren dat de zorgaanbieder in november 2018 is overgestapt naar een ander elektronisch zorgdossier (ECD). De zes zorgdossiers die de inspectie inziet zijn actueel. De inspectie ziet dat de zorgaanbieder bij alle cliënten elk half jaar risicoanalyses op eventuele gezondheidsproblemen uitvoert. Een zorgverlener vertelt dat de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) deze inventarisatie doet. Elke EVV is verantwoordelijk voor maximaal vier cliënten. Volgens de gesprekspartner heeft elke EVV wekelijks de tijd om de zorgdossiers actueel te houden. De inspectie ziet dat de zorgverleners nagenoeg elke rapportage koppelen aan een doel in het zorgplan.

Norm: De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Volgens de inspectie voldoet Huize Spoorzicht aan deze norm.

Zorgverleners geven aan dat de vastgestelde personele bezetting voldoende is voor de uitvoering van de dagelijkse zorg. In elke dienst is minimaal een gediplomeerde verzorgende aan het werk. Daarnaast is een verpleegkundige 24 uur per dag bereikbaar.

In de nacht is een slaapwacht aanwezig in de locatie. Volgens de gesprekspartners is de inzet van de slaapwacht voldoende gezien de zorgvragen van de cliënten in de nacht. Bij eventuele calamiteiten kan de nachtdienst voor praktische ondersteuning ook een beroep doen op de bestuurder, die naast de locatie woont. Tijdens het bezoek geven de gesprekspartners aan dat de zorgverleners regelmatig scholing krijgen. Volgens de gesprekspartners voeren alleen zorgverleners die bevoegd en bekwaam zijn de voorbehouden en risicovolle handelingen uit.

De bestuurder vertelt dat Huize Spoorzicht per 1 april 2019 de medische en paramedische zorgverlening betreft van een zorgaanbieder in de regio. Volgens de zorgaanbieder gaven de huisartsen aan dat zij tekorten ervaren in hun kennis en kunde om adequate medische zorg te kunnen bieden aan de cliënten in Huize Spoorzicht. Afspraak is dat de specialist ouderengeneeskunde (SO) maandelijks op de locatie aanwezig is.

Tot eind 2019 hebben er geen veranderingen plaats gevonden in de huisartsenzorg omdat er nog veel onduidelijk was hoe dit zorgvuldig te kunnen regelen. In 2020 wordt dit verder opgepakt en wordt er naar mogelijkheden gekeken van Charim of eventueel in samenwerking met een andere huisartsenpraktijk.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Deze paragraaf gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Vastgoed

Huize Spoorzicht is gevestigd in huis pal naast de boerderij van de bestuurder van Huize Spoorzicht. De bestuurder neemt kleine klusjes voor zijn rekening, eventueel samen met een vrijwilliger. Dit betreft het algemeen onderhoud aan de appartementen en de gezamenlijke ruimtes. Voor het grote onderhoud hebben wij een onderhoudscontract afgesloten met een extern bedrijf.

Leveranciers en samenwerkingspartijen

We hebben diverse leveranciers en samenwerkingspartijen aan ons gebonden. Hieronder worden de belangrijkste genoemd waar we in 2019 mee hebben samengewerkt.

Belangrijkste leveranciers en samenwerkingspartijen:

Leveranciers en samenwerkingspartijen	Taak/product/samenwerking
Peter Spek	Domotica + ICT
Van der Perk Beveiliging	Alarmsysteem/brandmeldsysteem
Albij B.V.	Financiële administratie
Altiplano B.V.	Kwaliteit, kwaliteitshandboek en cliëntenadministratie
BCS HRM & Salarisadministratie BV	Personeelszaken
Apotheek Deys	Farmaceutisch proces
Huisartsenpraktijk Nieuw Rhenen / Huisartsenpraktijk de Grebbe	Medische zorg
Zorggroep Charim	(Para)medische zorg
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Huis de Merwede	Lerend netwerk
Coop Achterberg	Boodschappen

ICT

Kwaliteitshandboek

Huize Spoorzicht maakt gebruik van een kwaliteitshandboek. Dit handboek is door alle medewerkers op elk moment te benaderen via een beveiligde toegang op internet. In het handboek zijn alle procedures, protocollen, beleidsdocumenten en formulieren van Huize Spoorzicht opgenomen.

ECD

In november 2018 zijn we gestart met ONS van Nedap, ook in het jaar 2019 is gebleken dat dit een goede overstap is geweest. ONS is voor ons een gebruiksvriendelijker systeem, waarin de medewerkers snel alle informatie kunnen vinden die ze nodig hebben en waarin de PDCA-cyclus weer beter wordt uitgevoerd. In 2020 wordt gekeken of er uitbreiding zoals het roosteren via ONS mogelijk is.

Domotica

Wij maken gebruik van domotica. Echter willen wij alleen domotica inzetten als dit het welzijn van onze bewoners bevordert. Ons uitgangspunt is dat wij de mensen in principe zoveel mogelijk vrijheid geven bij ons in huis.

3.8 Gebruik van informatie

Deze paragraaf gaat over het actief gebruik maken van alle bronnen van informatie.

Bewonerstevredenheid

In 2019 is de bewonerstevredenheid gemeten tijdens de halfjaarlijkse evaluatiegesprekken met de bewoners en de vertegenwoordigers. De bewoners/familie vullen (na de bespreking) één keer per jaar het cliëntbelevingsformulier in. Daarnaast wordt familie gevraagd om met de bewoner Zorgkaart Nederland in te vullen.

- De gemiddelde score m.b.t. clientbeleving is een 8.4
- De gemiddelde score op Zorgkaart Nederland is een 8.6

Individueel wordt gekeken of er verbetervragen/voorstellen uit komen. Er waren weinig tips ter verbetering, wel bijvoorbeeld dat voor een bewoner het eten wat flauw was. Met deze bewoner hebben wij hierover gesproken en zij krijgt een zoutpotje bij het eten.

Klachten

Huize Spoorzicht heeft ook in 2019 geen officiële klachten ontvangen.